

PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG DOMESTIK MELALUI PESAWAT UDARA DI NIKI TOUR SOLO



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Ahli Madya program
Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh :

YUANITA NOOR DWI PRIHASTUTI
C9405056

**FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2008**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul laporan Tugas Akhir : PENANGAAN PENGIRIMAN BARANG
DOMESTIK MELALUI PESAWAT UDARA DI
NIKI TOUR SOLO

Nama Mahasiswa : Yuanita Noor Dwi Prihastuti

NIM : C9405056

MENYETUJUI

Disetujui tanggal:.....

Pembimbing Utama

Achmad Mudjtahid, BA

Disetujui Tanggal:.....

Pembimbing Pembantu

Dra. Sawitri Pri Prabawati, M.Pd

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG
DOMESTIK MELALUI PESAWAT UDARA DI NIKI
TOUR SOLO

Nama Mahasiswa : Yuanita Noor Dwi Prihastuti

NIM : C9405056

Tanggal Ujian : 09 Juli 2008

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR
DIII USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA

Drs. Susanto, M.Hum (.....)

Ketua

Dra. Isnaini W.W, M.Pd (.....)

Sekretaris

Achmad Mudjtahid, BA (.....)

Penguji Utama

Dra. Sawitri P. P, M.Pd (.....)

Penguji Pembantu

Dekan

Drs. Sudarno, MA

NIP 131 472 202

MOTTO

1. Jadikanlah sabar & sholat sebagai penolongmu (QS. Al Baqarah 45).
2. Doa adalah nyanyian hati yang selalu membuka jalan terbang ke singgasana Tuhan (Kalil Gibran).
3. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya (QS. Al Baqarah 286).
4. Sesudah kesulitan itu maka akan ada kemudahan, dan hanya kepada Allah kamu berharap (QS. Al Insyirah : 6-8)

PERSEMBAHAN

1. Buat ibu yang tersayang yang selalu mendoakan dan mendukungku.
2. Buat Alm. Bapak, Mas Adi, adikku Rena, dan keluargaku terimakasih atas semuanya.
3. Buat sahabatku Dani, Lia, Dina, Kris selalu ada buatku, dan Imam yang selalu menemaniku.

ABSTRAKSI

Yuanita Noor Dwi Prihastuti, C9405056, 2008. *Penanganan Pengiriman Barang Domestik Melalui Pesawat Udara Di Niki Tour Solo.* Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra Dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Laporan penelitian ini mengkaji tentang penanganan pengiriman barang domestik melalui pesawat udara di Niki Tour Solo. Tujuan penelitian ini untuk menjawab pertanyaan yang dipersoalkan dalam penelitian ini, yaitu mengetahui proses pengiriman barang melalui pesawat udara di Niki Tour, mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan kepada konsumen, kendala yang dihadapi Niki Tour dalam menangani pengiriman barang dan usaha mengatasi kendala-kendala tersebut.

Laporan penelitian ini disajikan secara dekriptif, yaitu untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan penanganan pengiriman barang. Metode penelitian ini menggunakan studi observasi, wawancara, dan studi pustaka. Kemudian data yang telah diperoleh dikembangkan lebih dalam lagi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa suatu biro perjalanan wisata dalam menangani pengiriman suatu barang harus menurut ketentuan-ketentuan dan harus melalui prosedur yang telah ditetapkan baik ketentuan yang dibuat oleh Niki Tour atau perusahaan pengiriman barang. Jika aktifitas tersebut dilakukan sesuai ketentuan, prosedur, maupun memenuhi syarat yang benar, maka barang yang diangkut akan terjamin keselamatan dan keamanannya, meskipun sudah dilakukan dengan baik, tetapi Niki Tour juga masih mengalami banyak kendala dalam operasionalnya dan bagaimana usaha Niki Tour dalam pengembangannya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa suatu perusahaan perjalanan wisata itu ternyata dapat menangani jasa pengiriman barang dengan baik yang dapat diminati oleh konsumen. Dengan adanya jasa pengiriman barang ini di suatu perusahaan perjalanan wisata ini setidaknya dapat memudahkan konsumen dalam mengirim barang dan menguntungkan bagi Niki Tour dalam meningkatkan kualitas perusahaannya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.wb

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karynia Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Penanganan Pengiriman Barang Domestik Melalui Pesawat Udara di Niki Tour Solo” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra Dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarata. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga penulis menyelesaikan Tugas Akhir. Ucapan terima kasih yang tulus penuli ucapkan kepada:

1. Drs. Sudarno, MA selaku Dekan Fakultas Sastra Dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membimbing penulis selama ini.
2. Drs. Suharyana, M.Pd selaku Ketua Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra Dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang memberikan pengarahan dan saran yang berharga bagi penulis.
3. Drs. Supriadi, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan kepada penulis selama ini.

4. Achmad Mujdtahid, BA selaku Dosen Pembimbing I yang penuh kesabaran memberikan petunjuk dan pengarahan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai.
5. Dra. Sawitri Pri Prabawati, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang selama proses penyusunan Tugas Akhir ini telah memberikan bimbingan sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai dengan sempurna.
6. Segenap Dosen Jurusan Diploma 3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis
7. Buat Ayahku yang telah dipanggil oleh Allah SWT terima kasih untuk semuanya selama ini, Ibuku yang selalu mendoakanku, Kakakku, Adikku, dan Keluargaku terima kasih.
8. Semua teman-teman, sahabat, dan teman dekat yang selalu ada buat penulis.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu saran dan masukan sangat penulis hargai.

Akhirnya semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2008

Penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Pustaka	5
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Niki Tour	14
B. Visi dan Misi Niki Tour	17
C. Fasilitas di Niki Tour	18

D. Kepengurusan & Struktur Organisasi Niki Tour	19
E. Pemasaran Produk Jasa di Niki Tour	21
 BAB III. PENGIRIMAN BARANG DOMESTIK DI NIKI TOUR SOLO	
A. Proses Pengiriman Barang di Niki Tour	23
B. Niki Tour dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen .	30
C. Kerjasama Niki Tour dengan Perusahaan Ekspedisi Muatan (<i>Freight Forwarder</i>).....	33
D. Kendala-Kendala yang dihadapi Niki Tour	36
E. Usaha Pengembangan Niki Tour	38
 BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan izin PKL.....	45
Lampiran 2 Daftar Informan	46
Lampiran 3 Hasil Wawancara	47
Lampiran 4 Gambar Penanganan Pengiriman Barang.....	48
Lampiran 5 Daftar Harga.....	54
Lampiran 6 Contoh Consignment Note.....	56

DAFTAR ISTILAH

1. *Safety Flight* : Keamanan dan keselamatan dalam penerbangan.
2. *This Way Up* : Tanda anak panah untuk barang yang tidak boleh dibalik saat peletakkan di pesawat.
3. *fragile* : Tanda yang diberikan untuk barang pecah belah atau yang mudah pecah.
4. *Charge On Delivery* (COD) : Pembayaran yang dikenakan oleh si penerima/ saat barang sampai di tujuan.
5. SSP : Syarat Standar Pengiriman barang.
6. *Air Way Bill* : Dokumen angkutan luar negeri.
7. SMU : Dokumen angkutan dalam negeri (Surat Muatan Udara).
8. *Prepaid* : Pembayaran di muka.
9. *Retriceted article* : Peraturan barang-barang yang berbahaya.
10. *Freight Forwader*: Perusahaan Ekspedisi Muatan.
11. *General commodities*: Barang-barang Umum.
12. JNE : Jalur Nugraha Ekakurir
13. Airport Tax : Pajak airport.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jasa pengiriman barang memang memiliki peranan penting terhadap pertumbuhan ekonomi, khususnya pada angkutan barang yang menggunakan pesawat udara. Transportasi yang semakin baik dan berkembang cepat serta ditunjang dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini banyak juga berdiri perusahaan pengiriman barang domestik khususnya di kota Solo. Dimana suatu perusahaan pengiriman barang tersebut dalam penanganannya selain menggunakan sarana dan prasarana yang canggih, juga perusahaan tersebut membutuhkan kerjasama dengan pihak lain untuk memperluas jaringan dan sistem kinerja perusahaan tersebut agar lebih baik dalam penanganannya.

Oleh sebab itu, banyak juga terjadi persaingan antar perusahaan di bidang jasa pengiriman barang dalam menjual produknya kepada konsumen, tetapi tidak semua orang dapat mendirikan suatu perusahaan pengiriman barang tersebut dengan baik, karena untuk menempatkan suatu perusahaan tersebut dalam industri jasa pengiriman barang domestik harus dapat memiliki sumber daya manusia yang professional, dan kemampuan standar kerja yang tinggi, bila mereka ingin mendapatkan akses yang paling baik di pasar dan kepercayaan dari konsumen

Sehubungan dengan ini banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata sebagai salah satu pengecernya, biro

perjalanan wisata dianggap penting bagi perusahaan pengiriman untuk dapat memajukan produk jasanya, karena biro perjalanan wisata ini dapat bertanggung jawab atas sebagian besar penjualan produk jasanya, maka sangatlah penting juga biro perjalanan wisata ini mempunyai keuangan, keamanan, dan profesionalisme (Z.S.A Sahulata,1994:5).

Hal yang paling utama dalam suatu biro perjalanan wisata adalah bagaimana harus dapat menjual produknya dengan baik, seperti Niki Tour. Niki Tour ini merupakan salah satu dari biro perjalanan wisata yang menawarkan jasa pengiriman barang di perusahaannya. Niki Tour berdiri di bawah keanggotaan ASITA Solo yang bergerak dibidang jasa perjalanan. Niki Tour sendiri sudah memiliki peran & fungsi yang sangat penting yaitu sebagai pusat informasi perjalanan, dan Niki Tour bertindak sebagai *mediator* atau perantara yang memasarkan atau menawarkan produk jasa perusahaan pengiriman barang kepada konsumen. Jasa yang dimaksud disini adalah jasa pengiriman barang termasuk bantuan-bantuan dalam mencapai target motivasi maupun kepuasaanya (Happy Marpaung,2000).

Niki Tour juga bertanggung jawab dalam proses penanganannya. Dalam proses penanganan pengiriman barang domestik tersebut Niki Tour menjalin kerjasama dengan JNE yang sebagai Perusahaan Ekspedisi Muatan. Kerjasama ini dilakukan khusus dalam menangani pengiriman barang domestik melalui pesawat udara atau jasa kurir dalam negeri. Tujuan dari kerjasama ini untuk mempermudah Niki Tour dalam operasionalnya juga untuk mengembangkan produk jasa pengiriman barang di Niki Tour serta untuk memperluas produk jasa dari perusahaan pengiriman barang seperti JNE. Dalam proses penanganannya, Niki Tour melaksanakan sesuai ketentuan

atau prosedur yang ditetapkan baik dari perusahaan lain ataupun dari Niki Tour sendiri. Jasa pengiriman barang ini sebagai *revenue* (pemasukan) tambahan juga bagi Niki Tour dari semua jasa yang di tawarkan. Ada dampak dan keuntungan tersendiri bagi Niki Tour untuk menawarkan jasa pengiriman barang di perusahaanya dan untuk mendukung keberhasilannya khususnya dalam jasa pengiriman barang ini, Niki Tour harus dapat berperan aktif dalam menciptakan pelayanan yang baik kepada konsumennya.

Penulisan Tugas Akhir ini memang mengangkat persoalan yang agak diluar fokus kepariwisataan, tetapi faktanya dijalankan oleh sebuah perusahaan perjalanan wisata yaitu jasa pengiriman barang domestik yang dioperasikan oleh Biro Perjalanan Wisata, Niki Tour Solo sebagai suatu karya tulis ilmiah. Maka dari itu, penulisan Tugas Akhir ini memakai judul tentang “*Penanganan Pengiriman Barang Domestik Melalui Pesawat Udara Di Niki Tour Solo*”.

B. Perumusan Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penanganan pengiriman barang di Niki Tour Solo?
2. Bagaimana Niki Tours dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen?
3. Kendala apa saja yang dihadapi Niki Tours dalam penanganan pengiriman barang melalui pesawat udara dan usaha mengatasinya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses penanganan pengiriman barang di Niki Tours Solo.
2. Untuk mengetahui sejauh mana Niki Tours dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang ada dan mengetahui sejauh mana staf Niki Tour sebagai pemberi jasa yang menjual jasanya dalam hal pengiriman barang kepada konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil yaitu dari penelitian ini, yaitu dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan dari *Job Training* yang dilaksanakan tentang penjualan produk jasa yang ditawarkan juga dalam menangani jasa pengiriman barang melalui pesawat udara, Dapat merealisasikan teori-teori yang di peroleh selama kuliah ke dalam dunia nyata dan sebagai bahan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam menyusun Tugas Akhir, juga untuk menambah koleksi perpustakaan D3 UPW.

E. Kajian Pustaka

1. Transportasi

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Suatu barang atau komoditi mempunyai nilai tempat dan waktu, jika barang tersebut dipindahkan dari satu tempat ketempat lain. Dalam hal ini, dengan menggunakan transportasi dapat menciptakan suatu barang atau komoditi berguna menurut waktu dan tempat (*Time utility and Place utility*) (Abbas Salim, 2006:6).

Dalam melakukan perjalanan dan pengiriman barang akan membutuhkan transportasi untuk menunjang kelancarannya. Transportasi merupakan pemindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain yang menggunakan sebuah wahana yang digerakan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah (*subway*) atau taksi (<http://id.wikipedia.transportasi>). Transportasi sendiri dibagi dalam 3 jenis, yaitu:

- a. Transportasi darat
- b. Transportasi laut
- c. Transportasi udara

kebanyakan orang lebih menginginkan transportasi udara daripada lainnya meskipun transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya, selain karena memiliki tenaga yang cangguh, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya (<http://id.wikipedia.transportasi>). Transportasi sangat penting dalam semua industri pariwisata khususnya angkutan udara karena sebagai sarana penunjang untuk kelancaran perjalanan baik jauh atau dekat. Dalam penanganan pengiriman barang juga lebih mudah dan cepat dengan menggunakan angkutan udara.

2. Angkutan Barang

Jumlah muatan yang diangkut untuk antarkota menggunakan berbagai jenis moda transportasi antara lain menggunakan kereta api, truk, container

(sistem peti kemas), kapal dan tongkang yang ditarik oleh *Tugboat*. Barang-barang umum (*General Commodities*) yang diangkut dalam jumlah besar atau partai kecil. Distribusi pengangkutan barang-barang berbeda menurut volume yang diangkut, pengiriman barang dalam jumlah besar maupun kecil, jarak, berat dari muatan yang diangkutpun berbeda. Untuk pengangkutan domestik ada pola tertentu yang digunakan untuk lalu lintas muatan (barang). Arus barang dan lembaga penyalur komoditi yang dimanfaatkan dalam rangka pengiriman barang melalui pengangkutan perlu di analisis mengenai lalu lintas muatan (*traffic*) (Abbas Salim,2006:38).

3. Kargo Udara

Bisnis angkutan memegang peranan penting terhadap pertumbuhan ekonomi, khususnya pada angkutan barang yang menggunakan pesawat udara. Pada dasarnya pengetahuan tentang pelayanan dan pengelolaan kargo atau barang secara luas adalah terdiri dari tiga indikator penting yang disebut SSP (Syarat Standar Pengiriman) dan menjadi motto dalam pengangkutan kargo udara, yaitu:

Speed (kecepatan) yaitu setiap orang tahu bahwa angkutan lewat udara adalah sarana yang tercepat dibandingkan angkutan lain dan kecepatan sangat dibutuhkan dalam pelayanan harus diciptakan untuk mengimbangi pelaksanaannya agar tidak menimbulkan kekecewaan.

Security (keamanan) yaitu kargo atau barang yang dikirim melalui udara mempunyai arti dan nilai tersendiri bagi pemakainya. Oleh sebab itu, keamanan

kargo atau barang harus dilindungi agar sampai ketempat penerima dalam keadaan utuh.

Punctuality (ketepatan waktu) yaitu setiap konsumen atau pengguna jasa angkutan udara akan selalu mengharapkan agar barang yang dikirim dapat tepat waktu sampai tujuan. Untuk itu, perusahaan ekspedisi muatan harus memperhatikan ketepatan waktu dalam penanganannya (*Riyanto:1*)

Cargo sendiri merupakan muatan yang diangkut dengan kapal laut, pesawat udara, atau alat angkutan lain, maka dapat disimpulkan bahwa pengiriman kargo dapat melalui tiga wahana angkutan yaitu: udara, laut, dan darat.

Cargo service itu merupakan layanan khusus angkutan barang-barang dengan mempergunakan pesawat udara angkutan khusus untuk barang. Service ini bisa di selenggarakan oleh suatu perusahaan penerbangan regular yang melayani penumpang, tapi dapat pula oleh suatu perusahaan penerbangan khusus angkutan barang (Khodayat & Rmaini, 1992:17).

Kargo itu mengacu pada barang yang diangkut untuk kepentingan komersial yang umumnya oleh kapal, kereta api, truck, atau pesawat terbang. Di masa sekarang peti kemas juga digunakan untuk transportasi kargo (www.wikipedia.cargo.com).

4. Kasifikasi Cargo

Menurut pedoman IATA bahwa cargo dalam penanganannya juga harus diklasifikasikan beberapa jenis sesuai dengan jenis barangnya untuk memudahkan dalam pengirimannya, yaitu:

General Cargo merupakan cargo pada umumnya yang tidak mempunyai sifat tidak membahayakan, tidak mengandung banyak resiko terhadap pengangkutan.

Special Cargo merupakan barang-barang yang memerlukan perhatian khusus dalam pengangkutan, karena sifat-sifatnya barang tersebut, dalam penerimaan, *packing*, penyimpanan harus betul-betul ditangani secara khusus.

Dangerous Goods merupakan barang-barang yang berbahaya yang pengirimannya harus menggunakan buku pedoman yang dikeluarkan oleh IATA, yaitu: *Dangerous Goods Regulations*. Dalam buku itu secara alfabetis dijelaskan macam-macam barang apa saja yang dapat diterima dan cara pembungkusannya (*packingnya*), juga macam-macam barang yang tidak boleh diterima (diangkut dengan pesawat terbang civil). Barang yang termasuk *Dangerous Good* adalah barang atau bahan yang mudah meledak, barang yang mudah terbakar apabila ditekan, barang atau bahan yang mengandung karat, barang yang menimbulkan daya magnet, dll.

Klasifikasi tersebut dilakukan untuk menjaga keamanan dan keselamatan selama penerbangan (*safety flight*) juga dalam pengirimannya (*Riyanto:6*).

5. Syarat Penerimaan Kargo

Dalam menerima kargo ada syarat-syarat yang harus dilaksanakan. Adapun syarat penerimaan kargo secara umum ada beberapa hal yang perlu diperhatikan:

- a. Pengepakan harus kuat & baik sehingga layak untuk dikirim dengan pesawat terbang dengan aman dan tidak mudah rusak.
- b. Apakah kemasan itu di beri tanda “*this side up*” (anak panah) sehingga barang tidak terbalik saat diletakkan dalam pesawat atau tanda “*fragile*” (mudah pecah).
- c. Setiap bungkus / pak harus ditulis nama & alamat si pengirim & si penerima dengan jelas, dapat di baca & tidak luntur.
- d. Memenuhi peraturan mengenai barang yang berbahaya (*retricted article*).
- e. Pembayaran bisa dimuka (*prepaid*) oleh si pengirim / di belakang oleh si penerima setelah barang sampai tujuan (Felix Hadi Mulyanto,1999:87).

Dan bila ingin mengirim suatu barang melalui kargo ada hal-hal yang perlu di perhatikan adalah:

1. Mendatangi kantor bagian kargo dengan membawa barangnya. Disana barang akan di timbang dan di periksa packingnya.
2. Bila oke akan di buat Air Waybill.
3. Air Waybill & barang dibawa ke pabean untuk diperiksa & disetujui. Bila barang beres akan siap untuk dikirim (Felix Hadi Mulyanto,1999:86).

F. Metodologi Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Keberhasilan suatu pengembangan sistem akan tergantung dari teknik bagaimana menggunakan metode pengembangan sistem yang tepat. Pada uraian dibawah ini akan dijelaskan lebih lanjut tentang metode penelitian yang penulis lakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi ini dilakukan secara langsung dengan melaksanakan praktek kerja atau *Job Training* di Niki Tour yang beralamat di Jl. Sutowijoyo 45 Solo. Pada tahap ini penulis mengamati masalah secara langsung, khususnya dalam penanganan pengiriman barang domestik melalui pesawat udara dan informasi lainnya yang dibutuhkan pelanggan.

b. Wawancara

Interview atau wawancara dilakukan dengan mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh beberapa pihak yang akan diwawancara yang dianggap dapat memberikan informasi dalam penelitian ini. Pada tahap ini dilakukan dengan wawancara terhadap sumber-sumber yang mengetahui tentang masalah yang dibahas. Penulis melakukan wawancara dengan Tri Wahyuni, 24 th, Staf Tiketing Niki Tours, Tri Nur Handayani, 27 th, Staf Accounting.

c. Pustaka

Kegiatan ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penulisan Tugas Akhir.

Pengumpulan data ini dilakukan di perpustakaan, baik dari Lab Tour D3 UPW maupun tempat lain.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dilakukan adalah teknik kualitatif, adalah penelitian yang terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta dengan menggunakan analisis non statistik dalam proses analisisnya (Hermawan Warsito,1995:10).

G. Sistematika Penulisan

Bab I berisi Pendahuluan yang membahas tentang : Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Metodologi Penulisan, Sistematika Penulisan.

Bab II Gambaran Umum Perusahaan yang membahas tentang: Sejarah Singkat Berdirinya Niki Tour, Visi Dan Misi Niki Tour, Fasilitas Niki Tour, Kepengurusan dan Struktur Organisasi Niki Tour.

Bab III ini tentang Pembahasan dan Hasil Penanganan Pengiriman Barang Domestik melalui Pesawat Udara seperti:

Proses Penanganan Pengiriman Barang di Niki Tours, Niki Tour Dalam Memberikan Pelayanan kepada konsumen, Kendala Niki Tour dalam Penanganan Pengiriman Barang Dan Upaya Mengatasinya, Kerjasama Niki Tours Dengan Perusahaan

Ekspedisi Muatan (*Freight Forwarder*), Usaha Niki Tour dalam Mengembangkan Perusahaan terutama dalam Menangani Pengiriman Barang.

Bab IV berisi Penutup yang mencakup : Kesimpulan Dan Saran, Daftar Pustaka, Lampiran

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Sejarah Singkat Berdirinya Niki Tour

Niki Tour adalah salah satu perusahaan di Solo yang bergerak di bidang jasa Biro Perjalanan Wisata. Niki Tour yang berdiri dibawah pimpinan Heru Purnomo sebagai anak dari pemilik Hotel Sanashtri. Setelah hotel tersebut berdiri maka tercetus ide untuk mendirikan Niki Tour ini yang berdiri pada tanggal 15 Januari 1990 yang dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak dengan harapan dapat memberikan jasa dan manfaat bagi perusahaan, masyarakat, lingkungan dan pemerintah. Sejak berdiri sampai sekarang mengikutsertakan secara aktif semua pihak tanpa membedakan suku, ras, dan agama, semata-mata hanya untuk memberikan pelayanan yang optimal juga dalam memecahkan masalah di bidang jasa perjalanan.

Berdirinya Niki Tour ini atas persetujuan dari pemilik hotel dan Niki Tours mulai beroperasi dengan surat izin operasi nomor 11 / 159.NK / I / Par / 1990 (*Proposal Pendirian Usaha Niki Tour Surakarta*). Niki Tours berdiri dalam rangka mendukung usaha pemerintah untuk meningkatkan pendapatan negara khususnya dalam bidang pariwisata. Niki Tours ini terletak sangat strategis dan dapat di jangkau

yang beralamat di Jl. Sutowijoyo No 45 Solo, Niki Tour berada di sebelah barat sebuah mall dan bersebelahan dengan Hotel Sanashtri. Dalam pendirian Niki Tour ini adapun pertimbangan yang dicapai (*Proposal Pendirian Usaha Niki Tour Surakarta*):

- a. Dibukanya lapangan udara Adi Sumarmo yang pada tahun 1989 ditingkatkan statusnya menjadi lapangan udara bertaraf Internasional. Hal ini menyebabkan peningkatan arus lalu lintas wisatawan mancanegara yang keluar masuk melalui lapangan udara Adi Sumarmo.
- b. Dibukanya Kotamadya Surakarta sebagai pintu gerbang kepariwisataan bagi daerah Jawa Tengah, sehingga menjadikan Kotamadya Surakarta sebagai salah satu alternative bagi suatu perjalanan wisata.
- c. Program pembangunan yang dicanangkan oleh Pemerintah Daerah Kotamadya Surakarta yang dikenal dengan sebutan Tri Krida Utama yang isinya adalah menjadikan Surakarta sebagai Kota Budaya, Pariwisata, dan Olahraga.

Sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata dengan nomor keputusan 16 / U / II / 88 tanggal 25 Februari 1988 tentang pelaksanaan ketentuan usaha perjalanan pada Bab II Bentuk Usaha dan Pengusahaan pasal 4 butir B yang berisi tentang lingkup usaha Agen Perjalanan adalah (*Proposal Pendirian Usaha Niki Tour Surakarta*):

1. Menjadi perantara di dalam pemesanan tiket angkutan udara, darat, dan laut.
2. Menjadi perantara di dalam pemesanan akomodasi, restoran, dan sarana wisata lainnya.

3. Menjual paket wisata yang dibuat dan diselenggarakan oleh Biro Perjalanan Wisata.
4. Mengurus dokumen perjalanan.

dan dikeluarkannya surat izin usaha Biro Perjalanan Wisata nomor 27 / D.2 / BPW / V /1992 pada tanggal 27 Mei 1992 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata nomor 52 / BPW / V / 1992, Niki Tours mengalami kemajuan dalam menjalankan perusahaan dan berdampak terhadap kegiatan operasionalnya dan pada tanggal 27 Mei 1992, agen tiket pesawat udara dan kapal laut yang berbadan CV (Persekutuan Komanditer) ini ditetapkan menjadi Biro Perjalanan Wisata. Niki Tour resmi beroperasi dengan surat izin operasi No. 11 / 159 / I / Pa / 90 (*Proposal Pendirian Usaha Niki Tour Surakarta*). Tujuan dari pendirian Niki Tour adalah sesuai yang tertera dalam akta pendirian yang disahkan oleh notaries yaitu:

- a. Mengusahakan perusahaan yang bergerak dalam bidang Biro Perjalanan Wisata.
- b. Mengusahakan perusahaan yang bergerak dalam bidang reservasi hotel.
- c. Mengusahakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengurusan dokumen perjalanan.
- d. Mengusahakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan tiket pesawat udara, darat , dan laut.
- e. Mengusahakan dan melayani konsumen dalam pembuatan dan penyelenggaraan konvensi, membuat dan menyelenggarakan paket wisata, serta mengurus dan melayani jasa angkutan bagi individu maupun group.

(*Proposal Pendirian Usaha Niki Tour Surakarta*)

Semakin ketatnya persaingan antar biro perjalanan wisata khususnya di Solo, maka dalam meningkatkan dan mengembangkan usaha Niki Tour tidak hanya memfokuskan pada pelayanan tiket pesawat dan kapal saja, tetapi Niki Tour juga menambahkan usahanya dalam bidang jasa pengiriman barang domestik melalui pesawat udara.

2. Visi Dan Misi Niki Tour

Dalam menjaga citra baik perusahaannya dan mengatasi persaingan di bidang biro perjalanan, maka Niki Tour memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

Untuk meningkatkan kualitas perusahaannya, Niki Tour memiliki visi sebagai berikut:

1. Niki Tour menjaga citra baik perusahaan dengan standar Internasional di bidang jasa Biro Perjalanan Wisata yang mampu melayani kebutuhan segenap masyarakat.
2. Terwujudnya Biro Perjalanan Wisata yang mandiri dan tangguh dengan berlandaskan rasa keakraban dalam membangun kegiatan usaha bersama.

b. Misi

Upaya untuk mewujudkan visi, adapun misi yang harus dilakukan Niki Tour sebagai berikut:

1. Niki Tour mendayagunakan jaringan & infrastruktur yang dimiliki sebagai kontribusi pada proses perputaran roda ekonomi dengan didukung sumber daya manusia yang profesional.
2. Mampu menghasilkan kreatifitas dan produktifitas perusahaannya melalui penerapan teknologi yang handal.
3. Turut membantu pembangunan ekonomi dan menunjang pelaksanaan kegiatan usaha secara aktif dengan mengajak mitra usaha lainnya.

(Proposal Pendirian Perusahaan Niki Tour solo).

3. Fasilitas di Niki Tour

Dalam operasionalnya Niki Tour membutuhkan fasilitas pendukung untuk kelancaran dalam kegiatannya seperti:

a. Telepon

Telepon digunakan untuk melakukan hubungan dengan konsumen atau pelanggan jika tidak dengan datang langsung.

b. Computer

Computer ini sebagai alat untuk melihat jadwal penerbangan pesawat dan keberangkatan kapal, untuk booking pesawat dan sebagai alat untuk menyimpan data di Niki Tour.

c. Mesin fax

Mesin ini digunakan untuk menerima pesan fax dari mitra kerja Niki Tour.

d. Printer

Mesin ini digunakan untuk mencetak tiket pesawat secara elektrik dan tiket kapal

e. Wartel

Niki Tours Memiliki wartel yang fungsinya untuk mempermudah konsumen jika ingin berhubungan jarak jauh agar lebih mudah

f. Alat Timbangan

Dalam melakukan pengiriman barang Niki Tour memerlukan sebuah timbangan untuk mengukur berat barang kiriman konsumen sesuai dengan jenisnya dan untuk mengetahui berapa berat dari barang tersebut.

g. Motor

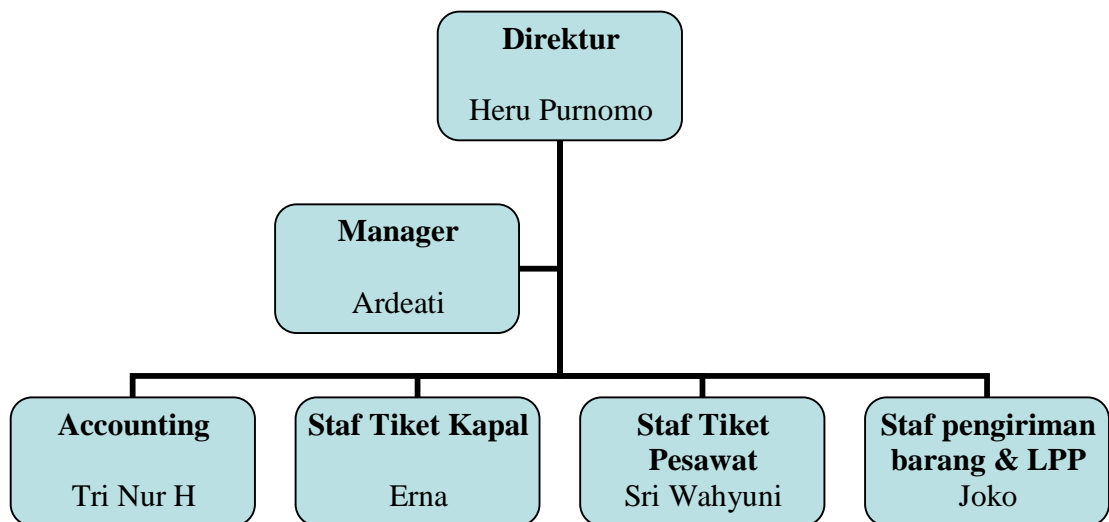
Niki Tour memiliki 2 buah motor yang digunakan untuk kelancaran operasionalnya, yaitu mengantar tiket dan melakukan setoran.

(Sumber:Hasil Pengamatan selama PKL di Niki Tour).

4. Kepengurusan & Struktur Organisasi Niki Tour

Dalam menjalankan usaha Niki Tour sudah beberapa kali mengalami perubahan atau pergantian kepengurusan. Adapun pengurus atau staf Niki Tour sesuai dengan tugasnya sebagai berikut:

a. Stuktur Organisasi Niki Tour



b. Kepengurusan Niki Tour

Dalam mengkoordinasi perusahaannya Niki Tour memiliki pengurus sesuai jabatan dan tugasnya masing-masing, seperti:

1. Direktur atau pimpinan

Niki Tour memiliki seorang pemilik yang tugas sebagai direktur perusahaan. Direktur ini tugasnya adalah mengawasi dan manage perusahaannya agar perusahaannya dapat berjalan dengan lancar.

2. Manager

Niki Tour juga memiliki seorang manager yang membantu direktur dalam mengkoordinasi karyawan dan bertanggung jawab atas jalannya perusahaan.

3. *Accounting*

Niki Tour memiliki seorang *Accounting* yang mengurus keuangan yang masuk atau yang keluar dan membuat laporan penjualan produk perusahaan.

4. *Staf Ticketing*

Niki Tour memiliki staf tiketing yang tugasnya menangani dan melayani konsumen dalam pemesanan tiket pesawat dan pemesanan tiket kapal laut.

5. *Staf Pengiriman Barang*

Staf ini tugasnya menangani pengiriman barang domestik melalui pesawat udara dari konsumen yang datang.

6. *Staf LPP*

Staf ini tugasnya mengantar dan mengambil tiket serta megurusi setoran penjualan perusahaan.

(Sumber:Hasil Pengamatan selama PKL di Niki Tour Solo).

Di Niki Tour para stafnya tidak hanya menjalankan satu tugas saja sesuai tugas yang diberikan tetapi mereka mampu menguasai dan melaksanakan semua tugas yang ada di Niki Tour, mereka saling mendukung dan bekerjasama dalam melayani konsumen.

5. Pemasaran Produk Jasa di Niki Tour

Dalam sebuah perusahaan menjual atau memasarkan produknya agar banyak diminati oleh konsumen merupakan hal yang utama. Mereka berlomba-lomba dalam mencari konsumen sebanyak mungkin untuk membeli produknya. Niki Tour dalam

memasarkan atau menjual semua produk terutama dalam hal pengiriman barang. Pemasarannya sendiri dilakukan ke dalam kota terlebih dahulu seluas mungkin dan pemasaran itu dilakukan dengan cara, seperti : penyebaran brosur, pemasangan pamflet atau spanduk di kantor Niki Tour sendiri ataupun diluar kantor. Operasional dalam pemasarannya dilaksanakan oleh staf Niki Tour sendiri (*Sumber: Wawancara dengan Sri Wahyuni, Staf Ticketing Niki Tour*).

Mereka bekerjasama dalam memasarkan produk tersebut, mereka menanganinya secara langsung dan profesional apalagi sekarang ini dengan banyaknya berdiri perusahaan Biro Perjalanan Wisata. Fungsi Pemasaran itu dilakukan untuk menarik minat konsumen, dalam memasarkan produknya. Adapun kendala yang dihadapi oleh Niki Tour dalam pemasarannya sebagai berikut:

- a. Dari segi pembagian komisi tidak sama antara sub agent dengan agent tidak sesuai yang diharapkan dalam penjualan tiket pesawat.
- b. Banyak pesaing yang memberikan penawaran lebih dari agent, banyaknya berdiri perusahaan-perusahaan kecil di bidang yang sama. Pemasaran itu sendiri dilakukan untuk memajukan perusahaan Niki Tour agar banyak pelanggannya terutama jasa pengiriman barang.

(*Sumber: Wawancara dengan Sri Wahyuni, Staf Ticketing Niki Tour*).

BAB III

PENANGANAN PENGIRIMAN BARANG DI NIKI TOUR SOLO

A. Proses Pengiriman Barang di Niki Tour

Niki Tour sebagai perusahaan biro perjalanan yang menawarkan berbagai macam jasa salah satunya pengiriman barang domestik melalui pesawat udara. Perusahaan Niki Tour mengkhususkan bergerak di bidang jasa perjalanan, memerlukan penanganan yang baik terutama dalam pengiriman barang melalui pesawat udara. Adapun proses operasional pengiriman barang di Niki Tour sebagai berikut:

1. Reservasi

Setiap kiriman barang/kargo harus sudah mendapatkan konfirmasi ruangan atau tempat di pesawat udara yang akan mengangkut termasuk juga telah memenuhi persyaratan, dan yang harus dilakukan adalah reservasi dahulu dengan mendaftarkan barang kirimannya agar barang tersebut siap untuk diangkut sesuai dengan tujuan. Konsumen yang akan mengirimkan barangnya itu datang langsung di Niki Tour. Dalam melakukan penerimaan barang/kargo petugas Niki Tour harus berhati-hati dalam menerimanya dan yang perlu di perhatikan saat reservasi adalah:

- a. Jenis kiriman yang diinginkan (Reguler/Yes)
- b. Berat/ukuran barang dan jumlah koli
- c. Jenis kargo/barang yang dikirim (dokumen/parcel)
- d. Nama & alamat pengirim/penerima serta nomor telepon jika ada

2. Cara Pengemasan / *Packing*

Dokumen:

- a. Dokumen harus dimasukkan ke dalam bag/amplop dan tersegel rapat.
- b. Tulis alamat pengirim maupun penerima serta nomor telepon dengan jelas dan tepat di bagian luar amplop.
- c. Masukkan ke dalam plastik atau pembungkus.
- d. Tulis nomor *Consignment* note pada plastik luar serta code tujuan dengan jelas.
- e. Periksa kelayakan kemasan/packing dokumen tersebut yang akan dikirim.

Barang / Parcel:

- a. Tanyakan isi serta kondisi barang yang akan dikirim.
- b. Periksa dan catat isi barang yang akan dikirim apakah perlu ada *Re-Packing* atau tidak.
- c. Bila kiriman tersebut rawan pecah (mis: elektronik, kaca, perabot lainnya) diharapkan untuk di packing kayu.
- d. Tulis alamat pengirim ataupun penerima di bagian luar pembungkus barang
- e. Periksa kelayakan kemasan / packing sebelum dikirim.

Setiap melakukan pengiriman barang melalui pesawat udara cara pengemasan atau pengepakan sangat diperlukan untuk menjaga bahwa kiriman barang tersebut aman sampai tujuan.

3. Penulisan Tanda dan Penempelan label

Kemasan kargo/ barang yang akan dikirim harus sudah di cantumkan tanda & alamat pengirim serta penerima. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam penanganan Niki Tour agar kiriman barang dapat ditempatkan sesuai dengan petunjuk sehingga tidak terjadi kekeliruan dalam meletakkan barang.

4. Dokumentasi

Dalam pengiriman kargo/ barang melalui pesawat udara dokumen merupakan sesuatu yang sangat penting sebagai suatu surat perjanjian kontrak pengangkutan barang antara pengirim dengan pengangkut agen yang ditunjuk oleh pengangkut dengan tujuan kedatangan melalui jaringan penerbangan tertentu dimana didalamnya terdapat persyaratan kontrak pengangkutan dari barang tersebut. Dokumen angkutan ini terdapat dua jenis, yaitu Surat Muatan Udara (SMU) untuk dokumen angkutan dalam negeri dan Air Waybill untuk dokumen angkutan luar negeri.

5. Kiriman yang Dilarang

Dalam melakukan pengiriman barang di Niki Tour, tidak semua barang dapat dikirim. Ada barang-barang yang dilarang dalam pengiriman antar lain sebagai berikut:

- a. Surat, warkat pos, atau kartu pos.
- b. Barang yang mudah meledak, menyala, atau terbakar sendiri.
- c. Narkotika atau obat-obatan terlarang.
- d. Tanaman dan hewan (dapat dikirim dengan disertai surat karantina)
- e. Perhiasan atau barang-barang berharga, senjata api .

6. Biaya Tambahan

Dalam melakukan penanganan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan ketentuan jenis barang, maka akan dikenakan biaya tambahan sebagai berikut:

- a. Biaya kiriman yang dikategorikan sebagai barang berbahaya dikenakan biaya tambahan 100% dari biaya kirim.
- b. Barang kiriman yang dikategorikan yang memiliki berat per koli 150 kg atau lebih, dikenakan biaya tambahan 50% dari biaya yang dikirim.
- c. Kendaraan bermotor dikenakan biaya tambahan 100% dari biaya yang dikirim.

7. Berat Volume (kg)

Berat barang yang diukur dengan rumusan volume karena volume barang tersebut cukup besar yang diduga hasilnya akan lebih besar dari berat fisiknya (berat sesungguhnya) dimana hitungan volumenya sebagai berikut:

Panjang x Lebar x Tinggi

6000

Apabila hitungan volume lebih berat dari berat actual, maka biaya kirim dihitung berdasarkan berat volumenya.

8. Biaya Asuransi

Biaya premi asuransi di tentukan oleh suatu perusahaan asuransi yang telah bekerjasama dengan Niki Tour. Biaya premi asuransi adalah :

Harga barang x 0,2% + Biaya Administrasi Rp 5000,- / kiriman

Biaya premi tersebut sesuai dengan addendum VII Polis Induk Asuransi Pengangkutan. Biaya asuransi ini biasa dikenakan untuk barang yang mempunyai harga jual tinggi atau barang berharga dan apabila barang tersebut tidak diasuransikan, maka pengirim wajib mengisi Surat Pernyataan yang telah disediakan.

9. *Charge on Delivery (COD)*

Sistem pembayaran adalah dibebankan oleh penerima kiriman / tujuan dengan ketentuan minimal charge Rp 50.000,- dan biaya administrasi Rp 25.000, . Apabila penerima gagal / tidak membayar, maka biaya kirim tersebut menjadi tanggung jawab pengirim. *Charge Of Delivery (COD)* ini hanya diperuntukkan untuk barang kiriman, seperti: surat kendaraan bermotor (STNK,BPKB), *handphone*, dan barang berharga lainnya.

10. Cara mengisi Consigment Note

Melakukan Pengisian Consigment Note yang tepat harus memenuhi 4 kriteria:

a. Lengkap

Tulis Consigment Note secara lengkap sesuai tata cara pengisian Connote yang telah ditetapkan perusahaan, misalnya: mencantumkan no.telp/ Hp penerima/ pengirim.

b. Benar

Tulis Consignment Note secara benar sesuai permintaan / pernyataan dari pengirim dan sesuai dengan tata cara pengisian Connote yang telah ditetapkan oleh perusahaan, misalnya: mencantumkan intruksi kerja/ berat/ volume.

c. Jelas

Tulis Consignment Note dengan Tindas agar terbaca sampai lembar terakhir.

d. Terbaca

Dalam menulis Consignment Note harus dengan rapi dan mudah terbaca oleh pengguna lain.

11. Menghitung Berat dan Biaya Aktual

Berat fisik barang sesuai dengan timbangan tanpa ada packing tambahan atau berat volume. Dalam pengiriman barang domestik memperlakukan berat aktual/ berat sesungguhnya seperti berat tengahan , tetapi tarif tidak berlaku untuk harga setengah, sehingga biaya kirim selalu pada pembulatan keatas, misalnya: berat 1,5 kg menjadi 2 kg ,menghitung biaya aktualnya

Berat kiriman x Tarif

Untuk kiriman barang satu hari (YES) tujuannya Jakarta, tarif yang dibebankan untuk 1 hari sebesar Rp 17.000/kg, barang kiriman ditimbang beratnya 2 kg, maka hitungan biayanya yaitu $\text{Rp } 17.000 \times 2\text{kg} = \text{Rp } 34.000$ biaya yang harus dikeluarkan konsumen. Kiriman barang 2-3 hari (Reguler) tarif se besar $\text{Rp } 10.000/\text{kg} \times 2\text{kg} = \text{Rp } 20.000$. Tarif yang dibebankan ini

sesuai dengan ketentuan daftar harga dari perusahaan (*Sumber:Hasil pengamatan selama PKL di Niki Tour Solo*).

12. Tata Cara Pengangkutan

Dalam menangani pengiriman barang domestik melalui pesawat udara, adapun tata cara pengangkutannya sebagai berikut (*Sumber:Wawancara dengan Sri Wahyuni,Staf Tcketing Niki Tour*):

- a. Niki Tour hanya akan mengangkut dokumen atau barang sesuai dengan syarat dan kondisi SSP ini.
- b. Dalam mengangkut dokumen atau barang milik pelanggan melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan ekspedisi muatan dengan cara penanganan pergudangan serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan yang ada.
- c. Pembungkusan dokumen atau barang pelanggan untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab pelanggan termasuk penempatan dokumen atau barang pelanggan.
- d. Niki Tour tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidaksempurnaan penempatan dokumen atau barang pelanggan.
- e. Pelanggan bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap atau tujuan kiriman dokumen atau barang agar pengantaran dapat dilakukan dengan tepat.

Dalam penanganan pengiriman barang Niki Tour tidak berkewajiban memeriksa barang atau dokumen yang dikirim oleh pelanggannya untuk memastikan bahwa

suatu kiriman dokumen atau barang adalah layak untuk diangkut sesuai dengan tujuan. Niki Tour juga tidak bertanggung jawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan pelanggan kepada Niki Tour.

Dalam melakukan pengiriman barang harus sesuai dengan syarat-syarat standar pengiriman barang. Disaat pelanggan menyerahkan barang atau dokumen untuk dikirim, para pelanggan dianggap telah menerima dan setuju dengan syarat-syarat dan kondisi yang menjadi Syarat Standar Pengiriman (SSP) tersebut. Adapun ketentuan tentang SSP tersebut sebagai berikut (*Sumber: Pedoman S.O.P*):

- a. Seluruh transaksi yang dilakukan Niki Tours dilaksanakan berdasarkan syarat dan kondisi yang telah diatur dalam Syarat Standar Pengiriman (SSP).
- b. SSP adalah syarat dasar yang mengikat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian antara Niki Tour dengan para pelanggan baik perjanjian tertulis ataupun lainnya.
- c. Niki Tour tidak dapat dibebani dengan perjanjian apapun selain yang tertulis dalam SSP kecuali dengan perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh yang berwenang yang bertindak sebagai pimpinan dan atas nama Niki Tour.

Setelah langkah-langkah tersebut sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan prosedur pengiriman dan pelanggan menyetujui dengan prosedur tersebut, maka proses penanganan selanjutnya diletakkan ditempat barang dan tinggal menunggu JNE mengambil barang tersebut kemudian JNE akan memprosesnya kembali dan barulah dikirim sampai tujuan/ ke tangan penerima sesuai yang diinginkan pengirim.

B. Niki Tour dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen

Jasa pengiriman barang atau jasa kurir akhir-akhir ini mulai berkembang dengan pesat, baik barang ataupun dokumen. Satu hal yang patut diperhatikan dalam jasa ini adalah kesanggupan menepati janji dalam mengantarkan barang. Banyak sekali pengelola jasa pengiriman barang yang sewaktu transaksi menyakinkan pelanggan bahwa barang akan diantar sesuai dengan waktu yang disepakati, namun kenyataannya banyak yang hanya memberikan janji-janji, tetapi konsep jasa pengiriman adalah *just in time management*, yaitu menyelenggarakan bisnis dengan patokan pada ketepatan waktu. Disini yang berperan penting adalah pengelolaan waktu. Bila hal ini sudah dijalankan dengan baik dan barang sampai di tujuan dalam keadaan baik, maka perusahaan itu akan mendapat kepercayaan pelanggan (Endar Sugiarto,1999:108).

Maka dari itu, untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai keinginan pelanggan, kita juga tidak dapat melepaskan diri dari masalah kejiwaan (psikologi) karena hubungan antar manusia sedikit banyak dipengaruhi oleh unsur-unsur kejiwaan manusia. Karena itu, para petugas jasa dalam berhubungan langsung dengan pelanggan diharapkan mampu mempelajari masalah-masalah pelayanan dalam industri jasa khususnya pengiriman barang. Hal itu juga tidak terlepas dari motif atau motivasi pelanggan dalam penggunaan jasa tersebut (Endar Sugiarto,1999:125). Dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen khususnya dalam hal pengiriman barang yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

1. Keramah tamahan

Sikap keramahtamahan sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dengan menunjukkan sikap ramah pelanggan akan merasa nyaman dan dihormati.

2. Adil

Setiap memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya dalam pengiriman barang sebaiknya bersikap adil dengan tidak membedakan pelanggan satu dengan yang lain juga tidak mendahulukan pelanggan siapa dengan siapa, sehingga pelanggan tidak merasa terabaikan.

3. Sikap membantu

Seorang pemberi jasa dibidang biro perjalanan wisata khususnya dalam pengiriman barang sebaiknya harus dapat membantu pelanggan dengan baik dalam menawarkan produk, mencari solusi yang baik, dapat memberikan pengertian kepada pelanggan.

4. Inovatif dan Kreatif

Seorang pemberi jasa harus selalu mencari hal yang baru dan menemukan fungsi baru bagaimana menawarkan setiap jasa khususnya pengiriman barang. Kemampuan tersebut juga merupakan kemampuan untuk berpikir kreatif agar tidak kaku dalam menghadapi konsumen pada saat memberikan pelayanan.

Untuk mendukung keberhasilannya, Niki Tour dalam menangani dan memberikan layanan kepada konsumennya harus sesuai dengan yang diharapkan dan

Niki Tour harus dapat berperan aktif dalam menciptakan *image* yang menyenangkan agar dapat menarik minat konsumen.

C. Kerjasama Niki Tours dengan Perusahaan Ekspedisi Muatan

(Freight Forwarder)

Dalam meningkatkan mutu pelayanannya dalam hal pengiriman barang domestik melalui pesawat udara dan dalam mencapai keberhasilannya Niki Tour tidak bekerja sendiri dalam operasionalnya. Niki Tour memiliki mitra kerja yang membantu dalam operasionalnya. Maka dari itu, Niki Tour menjalin kerjasama dengan sebuah perusahaan ekspedisi muatan yaitu:

1. Dengan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)

JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) ini berdiri pada tahun 1990 dan memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabean / impor kiriman barang / dokumen serta pengantarannya. JNE bertindak sebagai agen dari pelanggan sedangkan Niki Tour bertindak sebagai sub agen dari JNE. Tanpa mengurangi hak-hak umum pelanggan, JNE memiliki hak untuk menuntut kompensasi dari perusahaan penerbangan atas kehilangan atau biaya yang timbul pada pelanggan tersebut. Adapun pelayanan yang diberikan JNE kepada pelanggan (*Sumber: Pedoman S.O.P JNE*):

- a. Jasa kurir dalam negeri dan intra kota.
- b. Jasa kurir luar negeri.

- c. Jasa kargo udara dan laut.
- d. Jasa perpindahan angkutan darat dan pergudangan

Niki Tour menjalin kerjasama dengan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) terutama dalam menangani pengiriman barang domestik melalui pesawat udara. Setiap harinya jika ada pengiriman barang dari pelanggan, Niki Tours menghubungi pihak JNE dan Pihak JNE mengambil barang kiriman tersebut sesuai jumlah barang yang dikirim. Disini pihak JNE tidak menerima barang berbahaya. Keberadaan jaringan dalam negeri yang dapat diandalkan JNE bekerjasama dengan Niki Tour ini menjamin kecepatan pengantaran keseluruhan wilayah di Indonesia.

2. Tarif yang dikeluarkan JNE

JNE melakukan penagihan berdasarkan tarif yang telah diberitahukan kepada para pelanggan atau sub agen seperti Niki Tours dari waktu ke waktu untuk menyampaikan kiriman dokumen atau barang milik pelanggan. Tarif yang ditentukan JNE termasuk biaya *airport tax* (pajak airport) setempat, tetapi tidak termasuk pajak pertambahan nilai (PPN), Bea masuk, Retribusi Import atau Deposit, sehubungan dengan pengangkutan dokumen atau barang milik pelanggan.

3. Layanan Kiriman

Dalam melayani kiriman barang dari konsumen juga dari sub agen, seperti Niki Tour, JNE juga tidak menerima barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, obat-obat terlarang, barang berharga, binatang, dan tanaman hidup. Apabila pihak Niki Tour atau konsumen lain mengirimkan barang-

barang tersebut tanpa sepengetahuan JNE, maka pelanggan membebaskan JNE dari seluruh klaim atas kerusakan dan biaya yang timbul serta tuntutan dari pihak manapun. Jika terjadi pelanggaran dalam mengirim barang JNE akan mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu (*Sumber: Pedoman S.O.P JNE*). Layanan yang diberikan JNE ini dilakukan ke seluruh wilayah di Indonesia, dimana JNE beroperasi selama 24 jam untuk melayani konsumennya.

4. Dampak dari kerjasama Niki Tour dengan JNE

Dampak kerjasama yang terjalin antara Niki Tours dengan JNE dalam hal sebagai berikut:

a. Pembagian hasil atau komisi

Dalam pembagian hasil Niki Tours mendapatkan 20% dari jumlah pengiriman barang yang masuk di Niki Tours setiap harinya, misalnya : hasil yang diperoleh dari pengiriman barang yang masuk selama 1 bulan sebesar Rp 1.716.000, 20% dari hasil pendapatan tersebut sebesar Rp 343.200 merupakan komisi yang di peroleh Niki Tours, dan sisa pendapatan dari pengiriman barang sebesar Rp 1.373.200 akan disetorkan ke pihak JNE atau pihak JNE yang akan mengambil setoran tersebut setiap bulannya di Niki Tours. Hasil pendapatan tersebut tidak tetap selama 1 bulannya tergantung jumlah kiriman barang yang masuk di Niki Tour. Dampak yang terjadi akan dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak, dimana Niki Tour

dapat memperbanyak produk yang dapat ditawarkan (*sumber: wawancara dengan staf Accounting, Tri Nur Handayani, 27 th*).

b. Bagi Perusahaan

Dalam melaksanakan kerjasama tersebut selain menambah keakraban bagi kedua belah pihak, menguntungkan juga bagi Niki Tour karena dapat meningkatkan mutu penjualan dari produknya, mendapat pemasukan tambahan bagi perusahaan, meningkatkan mutu perusahaannya agar dapat menarik minat konsumen sedangkan bagi JNE sendiri dapat memperluas jaringan kerjanya dari jasa yang ditawarkan.

D. Kendala Niki Tour dalam Penanganan Pengiriman Barang dan Upaya Mengatasinya

Dalam mengembangkan perusahaannya Niki Tour pasti mengalami banyak kendala-kendala yang harus dihadapi antara lain:

1. Harga Pasar

Dalam menentukan harga, Niki Tour mengalami kendala karena harga yang di tawarkan hampir sama dengan perusahaan lain untuk pengiriman barang, maka dari itu Niki Tour harus dapat memberikan harga yang standar sesuai dengan ketentuan harga dari perusahaan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan tidak merasa di rugikan dengan harga yang ditawarkan dan lebih membeli produk yang ditawarkan Niki Tour. Upaya

untuk mengatasinya dengan tidak melebihi jumlah harga dari harga yang semestinya.

2. Pelayanan

Dalam melayani pelanggan dalam hal pengiriman barang Niki Tour juga mengalami kendala. Hal ini terjadi karena kurangnya fasilitas yang ada di Niki Tour dan minimnya petugas yang melayani pelanggan dikarenakan kesibukan petugas sendiri dan banyaknya pelanggan yang datang.

Upaya untuk mengatasi kendala dalam pelayanannya Niki Tour harus menambah fasilitasnya seperti komputer agar pelayanannya bisa berjalan lancar dan pelanggan sendiri tidak merasa dikecewakan ataupun terabaikan, meningkatkan sumber daya manusia, meski petugas di Niki Tour dapat melaksanakan semua pekerjaan di luar bidangnya masing-masing tetapi juga tidak melupakan tugas yang telah ditentukan.

3. Tempat

Dari segi tempat Niki Tour juga mengalami kendala terutama lahan parkir yang terlalu sempit sehingga menyulitkan pelanggannya untuk memarkirkan motor apalagi sekarang berdiri bangunan baru yang bersebelahan dengan Niki Tour dan menggunakan lahan parkir yang sama.

Upaya untuk mengatasi kendala tempat tersebut dengan dilakukan perluasan lahan parkir, dan pembenahan ruangan agar staf dan konsumen merasa nyaman dalam operasionalnya konsumen juga akan betah berada di Niki Tour.

4. Persaingan

Dalam menghadapi suatu persaingan perusahaan di bidang yang sejenis dimana jasa yang ditawarkan juga hampir sama termasuk jasa pengiriman barang domestik melalui pesawat udara memang faktor yang berat. Setiap perusahaan akan berlomba-lomba dalam menawarkan jasa yang mereka miliki. Tidak menutup kemungkinan Niki Tour juga mengalami kendala dalam hal tersebut.

Upaya mengatasi kendala dalam persaingan ini Niki Tour harus dapat menciptakan kualitas sumber daya yang handal di bidang pengiriman barang domestik, koordinasi manajemen yang tinggi terutama dalam penjualan produk jasanya agar tidak kalah bersaing dengan industri yang sejenis, memiliki rencana yang terarah dengan menciptakan strategi-strategi baru.

Dengan adanya kendala-kendala tersebut akan dapat dijadikan acuan keberhasilan Niki Tour dalam mengembangkan jasanya terutama dalam pengiriman barang yang masih sedikit. Upaya-upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan kinerja dari Niki Tour.

E. Usaha Pengembangan Niki Tours dalam Pengiriman Barang

Dalam meningkatkan Biro Perjalanan Wisatanya yang bergerak di bidang jasa perjalanan khususnya dalam pengiriman barang domestik melalui pesawat udara, bagaimana Niki Tour menyusun sebuah strateginya dalam mengembangkan perusahaannya khususnya dalam hal pengiriman barang tersebut agar tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain dan yang harus dilakukan Niki Tour dalam mengembangkan perusahaannya adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu pelayanannya kepada pelanggan khususnya dalam menangani pengiriman barang domestik.
2. Niki Tour harus mampu memiliki manajemen yang baik demi tercipta efektivitas pada perusahaannya terutama berhubungan dengan jasa yang ditawarkan, khususnya dalam pengiriman barang domestik.
3. Niki Tour harus menambah jumlah karyawannya sehingga dalam operasionalnya dapat berjalan dengan baik.
4. Menambah fasilitas yang lebih baik dan lengkap agar dapat menarik minat pelanggan saat mengirimkan barangnya.
5. Melakukan promosi dengan penyebaran brosur atau pemasangan panflet seluas mungkin terutama dengan jasa yang ditawarkan dalam pengiriman barang domestik ini.
6. Menciptakan strategi atau ide baru dalam pemasaran perusahaannya sendiri agar tidak kalah bersaing dengan Biro Perjalanan Wisata lain.

Dengan adanya kerjasama yang baik dengan perusahaan lain dan dapat kepercayaan penuh dari masyarakat terhadap segala bentuk pelayanan jasa termasuk juga jasa pengiriman barang domestik, akan dapat tercapai perkembangan usaha yang dicita-citakan bersama. Sebenarnya untuk bersaing dengan industri yang sejenis, penawaran barang atau jasa lebih murah dengan kualitas yang baik belum cukup digunakan sebagai senjata utama, yang menjadi kunci utama dapat bertahannya suatu perusahaan perjalanan adalah kemampuan perusahaan itu untuk beradaptasi dengan cepat dan fleksibel, serta sistem kerja yang maksimal, juga dengan diterapkannya

koordinasi karyawan yang baik dan terarah itu juga menciptakan kemajuan dalam perusahaanya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah diuraikan secara terinci permasalahan pada bab sebelumnya juga berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh, maka pada bab ini penulis menyampaikan beberapa kesimpulan bahwa Biro Perjalanan Wisata itu memiliki peranan yang sngat penting sebagai pusat informasi perjalanan, sebagai penasehat perjalanan, sebagai promotor perjalanan, juga sebagai perantara yang menawarkan produk jasa perusahaan lain seperti poduk jasa dari perusahaan pengiriman barang.

Banyak jasa yang ditawarkan oleh biro perjalanan wisata salah satunya jasa pengiriman barang. Tidak hanya pemesanan tiket saja, jasa pengiriman barang pun dapat ditangani perusahaan perjalanan wisata dengan baik seperti Niki Tour dapat menangani masalah pengiriman barang mulai dari proses penanganan pengiriman barang, pelayanan yang diberikan kepada konsumen, menghadapi kendalanya, hingga usaha pengembangannya. Dalam penangananya itu juga tidak lepas dari kerjasama dengan perusahaan ekspedisi muatan.

Adanya jasa pengiriman barang di Niki Tour akan lebih memudahkan konsumen dalam mengirim barang dan menguntungkan Niki Tour dalam menambah pemasukan perusahaannya agar terhindar dari persaingan, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan juga akan meningkatkan minat pelanggan itu sendiri.

Dan meskipun jasa pengiriman barang ini ditangani oleh biro perjalanan wisata, tetapi sedikit memiliki keterkaitan dengan industri kepariwisataan, dimana jasa pengiriman tersebut sebagai pengangkut barang-barang wisatawan ataupun importasi komoditas yang diperlukan bagi industri kepariwisataan itu sendiri. Seperti penjual *souvenir* atau cinderamata membutuhkan jasa pengiriman barang untuk mengimpor barangnya ke daerah tujuan wisata dan barang-barang itulah yang dijadikan sebagai barang wisatawan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka untuk dapat mengoptimalkan pelayanannya khususnya dalam pengiriman barang melalui pesawat udara, adapun saran yang diperoleh sebagai berikut:

1. Meningkatkan sarana & prasarana seperti penyediaan fasilitas yang lengkap, pembenahan tempat parkir, untuk dapat menunjang proses kerjanya dalam menangani konsumen.
2. Adanya jasa pengiriman barang domestik melalui pesawat udara di biro perjalanan wisata dapat dijadikan suatu ide baru untuk mengembangkan usahanya agar terhindar dari persaingan dengan perusahaan lain di bidang yang sama.
3. Kemajuan teknologi yang semakin canggih di bidang pengiriman barang akan dapat memberikan kemudahan tersendiri bagi konsumen khususnya juga bagi perusahaan yang menangani pengiriman barang tersebut.

Dengan adanya saran dan masukan yang bersifat membangun, semata-mata untuk keberhasilan Niki Tours dalam mengelola perusahaannya dan meningkatkan jasa yang ditawarkan khususnya jasa pengiriman barang tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas. Salim. 2006. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Felix Hadi Mulyanto. 1999. *Ground Handling (Tata Operasi Darat)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Happy Marpaung. 2000. *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Bandung: PT. Afabeta.
- Kohdayat. Ramaini. 1992. *Kamus Pariwisata Dan Perhotelan*. Jakarta: PT. Grasindo Indonesia.
- Oka A.Yoeti. 2000. *Ilmu Pariwisata: Sejarah, Perkembangan, Dan Prospeknya*. Jakarta: PT. Pertja.
- Z.S.A Sahulata. 1994. *Tarif Dan Dokumen Pasasi (Ticketing) 2*. Jakarta: PT. Grasindo Indonesia.

<http://wikipedia.transportasi.com>

<http://wikipedia.cargo.cim>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 2

DAFTAR INFORMAN

1. Nama : Tri Nur Handayani
Umur : 27 th
Jabatan: Staf *Accounting* di Niki Tour
Tempat: Niki Tour Solo
Tanggal: 2 April 2008, 10.30 WIB
2. Nama : Sri Wahyuni
Umur : 24 th
Jabatan: Staf *Ticketing* di Niki Tour
Tempat: Niki Tour Solo
Tanggal: 15 Maret 2008, 11.45 WIB
3. Nama : Joko
Umur : 25 th
Jabatan: Staf pengiriman barang dan kurir di Niki Tour
Tempat: Niki Tour Solo
Tanggal: 29 Maret 200, 16.25 WIB
4. Nama : Erna
Umur : 25 th
Jabatan: Staf *Ticketing* di Niki Tour
Tempat: Niki Tour Solo
Tanggal: 25 April 2008, 12.25 WIB

LAMPIRAN 3

HASIL WAWANCARA DENGAN STAF NIKI TOUR

Untuk memperoleh data yang diharapkan agar Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, penulis melakukan interview atau wawancara dengan staf Niki Tour. Adapun hasil wawancara sebagai berikut:

1. Dengan Staf *Accounting*, Tri Nur Handayani, 27 th, 10.30 WIB

Dengan mengajukan beberapa pertanyaan antara lain:

- a. Kerjasama dengan pihak mana Niki Tour dalam menangani pengiriman barang?
- b. Dampak apa yang didapat Niki Tour dengan adanya kerjasama tersebut?
- c. Bagaimana operasional JNE dalam mengangkut barang yang masuk di Niki Tour?

2. Dengan Staf *Ticketing*, Sri Wahyuni, 24 th, 11.45 WIB

- a. Bagaimana cara memasarkan produk jasa terutama jasa pengiriman barang di Niki Tour Solo?
- b. Siapa yang memasarkannya produk jasa tersebut?
- c. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi Niki Tour dalam memasarkan produk jasa tersebut?

3. Dengan Staf Pengiriman barang, Joko, 25 th, 16.25 WIB

- a. Bagaimana operasional dalam menangani pengiriman barang di Niki Tour sendiri?
- b. Bagaimana cara perhitungan biaya untuk pengiriman barang yang ada di Niki Tour Solo

LAMPIRAN 4



Petugas sedang melayani kiriman dokumen



Petugas sedang melayani kiriman barang



Kiriman jenis dokumen



Kiriman jenis barang